

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MOKOPIDO KABUPATEN TOLITOLI

Sahdam

Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana universitas Tadulako

Abstract

This research aims to find out the health service quality in government hospital Mokopido Tolitoli. This was a qualitative research where the data obtained and collected through interview with informants selected. The results reveal that health service quality of the hospital viewed from 5 aspects such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible have not been maximal due to the public still do not feel what is called an excellent service. Fast response service in the hospital still do not appear because there are still many procedures wasting time and the public find difficulties to receive immediate information.

Keywords: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible.*

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat alangkah baiknya bila dalam setiap satuan kerja yang memberikan pelayanan publik memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Kep. MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi yaitu Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, Waktu penyelesaian yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan, Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, Produk

Pelayanan meliputi Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien dan keluarga pasien selama ini telah sesuai dengan harapan atau belum. Hal ini penting dilakukan sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal, sehingga Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan masyarakat meningkat. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien dan keluarga pasien, sebagai upaya untuk memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan.

Terciptanya kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli baik untuk pasien rawat jalan dan rawat inap tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan. Kualitas pelayanan sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi atau penilaian pelanggan. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk atau jasa. Kualitas pelayanan sendiri dibentuk oleh perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja dimensi kualitas. Kualitas jasa sendiri semata-mata ditentukan oleh pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik.

Beberapa hal yang terpenting kemudian dibutuhkan masyarakat adalah sejauh mana pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli dapat mengelola fungsi-fungsi pelayanan tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pelayanan kesehatan bagi pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli merupakan hal penting yang harus diperhatikan petugas kesehatan karena pelayanan yang baik setelah pasien keluar dari rumah sakit untuk pemeriksaan rawat jalan maupun pasien yang rawat inap memerlukan

perhatian agar pasien dapat cepat sembuh dan terhindar dari gangguan kesehatan setelah mendapat perawatan di rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang baik harus pula di dukung oleh sistem administrasi yang memudahkan pasien memperoleh pemeriksaan kesehatan, memperoleh layanan yang cepat, mudah mendapatkan penanganan dari dokter sesuai kebutuhan pelayanan kesehatan pasien, tersedianya laboratorium pemeriksaan kesehatan serta tersedianya alat-alat kesehatan sesuai kebutuhan pasien agar pasien mendapatkan pelayanan yang tepat sehingga penyakit yang diderita pasien dapat sembuh setelah mengikuti proses pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli bahwa pelayanan kesehatan di rumah sakit masih kurang efektif karena masih ditemukan pelayanan administrasi yang terlalu berbelit-belit dan memerlukan waktu yang lama untuk mendapatkan pemeriksaan kesehatan, masih kurangnya sarana dan prasarana sehingga pelayanan sering terganggu karena pemeliharaan sarana yang kurang memadai, serta proporsi antara tenaga kesehatan dan peralatan masih kurang seimbang dan juga penempatan tenaga kesehatan yang kurang sesuai dengan keahliannya. Kurangnya sarana dan prasarana kesehatan di antaranya peralatan medis yang belum mencukupi, ruang perawatan pasien yang belum memadai, masih kurangnya jumlah dokter umum dan dokter spesialis yang bertugas pada rumah sakit sehingga banyaknya pasien yang tidak tertangani secara maksimal dalam pelayanan kesehatan bagi pasien. Hal yang penting yang harus diperhatikan oleh pimpinan rumah sakit yaitu para petugas medis yang melayani pasien dimana masih banyak perawat kurang mampu melakukan pelayanan secara baik sehingga pasien dan keluarga pasien kurang merasa nyaman ketika melakukan pelayanan kesehatan di Rumah

Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli.

Selain itu, pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli dalam melakukan pelayanan administrasi masih kurang baik hal ini dapat dilihat di mana koordinasi antara sesama petugas kesehatan masih kurang baik baik secara struktural maupun fungsional, masih kurang baik seperti pelaporan kekurangan kebutuhan medis yang sering tidak tersedia seperti obat-obatan, peralatan kesehatan yang belum memadai, ruang laboratorium yang belum sesuai kebutuhan rumah sakit serta kurangnya tenaga dokter ahli diberbagai bidang. Selain permasalahan kepegawaian masih menjadi persoalan di mana masih banyak petugas administrasi yang kurang memahami bidang kerjanya, masih banyak pegawai yang kurang disiplin masuk kerja sehingga mengakibatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit kurang efektif.

Mengacu pada uraian sebelumnya, Adapun Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu Kenapa Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli Kurang Memuaskan. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis Kenapa Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli Kurang Memuaskan.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemahaman terhadap pelayanan publik dapat dikatakan berbeda-beda baik disebabkan oleh latar belakang pendidikan, sosial ekonomi, budaya maupun pengaruh kedudukan dalam jabatan. Orang pada umumnya cenderung mengartikan pelayanan adalah melakukan tugas apa yang diberikan (ditugaskan). Hal ini disebabkan karena sektor publik dan sektor swasta makin

sulit dibedakan dan semakin interpenden (Warella, 2003).

Kecenderungan arah pelayanan masyarakat masa depan oleh Denhardt (1991) dikemukakan tiga aspek pengaruh yaitu (1). Perubahan ekonomi seperti: dari ekonomi berbasis produksi ke berbasis pelayanan; (2) perubahan kondisi ekonomi yang berbarengan dengan perkembangan teknologi (*high tech & high touch*) diberbagai dimensi membuat semakin penting administrasi publik; (3). Penekanan pada pengaruh perubahan lingkungan termasuk orang yang akan memasuki tempat kerja yang baru. Ketiga aspek tersebut diatas saling berhubungan dan mempengaruhi kebutuhan yang berdampak pada tuntutan-tuntutan baru dalam pelayanan.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Beberapa pendapat Pakar Administrasi Publik tentang definisi kualitas pelayanan Ndraha (2005:83) mengemukakan kualitas adalah "*Characteristics, property, or attitude, character or nature*" yang membedakan produk yang satu dengan yang lain. Wickop dalam Wijono (1996; 59), Kualitas Pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan, dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi tuntutan dan kepuasan pelanggan. Kualitas merupakan perwujudan atau gambaran hasil - hasil yang mempertemukan kebutuhan-kebutuhan dari pelanggan dan oleh karena itu memberikan kepuasan. Kualitas merupakan sifat-sifat gabungan secara keseluruhan dari pemasaran, keahlian teknik, hasil pabrik dan pemeliharaan dimana produk dan jasa pelayanan dalam penggunaannya akan bertemu dengan harapan

dari pelanggan Nasution (2004; 144). Dari pendapat Pakar diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan konsumen. Dengan kata lain, kualitas adalah karakteristik produk barang dan atau jasa yang mempertemukan persyaratan / tuntutan kebutuhan masyarakat pelanggan yang menggunakannya.

Dalam ilmu pemerintahan Ndraha Taliziduhu (2005; 7) mengemukakan bahwa sebagai unit kerja publik pemerintah bekerja guna memenuhi dan melindungi kebutuhan, kepentingan, tuntutan pihak yang diperintah sebagai konsumen, akan jasa publik dan layanan civil dalam hubungan dengan pemerintah. Dengan demikian, masyarakat sebagai konsumen produk-produk pemerintah berhadapan dengan pemerintah sebagai prosedur dan distributor dalam posisi sejajar, yang satu tidak berada dibawah yang lain. Oleh karena itu posisi yang diperintah sebagai consumer erat sekali berkaitan dengan posisi *sovereign*. Melalui posisi *sovereign* masyarakat memesan, mengamanatkan, menuntut dan mengontrol pemerintah sehingga jasa publik dan layanan civil bias dirasakan oleh setiap orang pada saat dibutuhkan dalam jumlah dan mutu yang memadai.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990; 102), berpendapat bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu:

- a) *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan secara cepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan. Dimensi ini sama dengan dimensi kompetensi teknis (*technical competence*) rumusan Lori D. Peter Brown dalam Wijono (1996: 35). Kompetensi teknis berhubungan dengan bagaimana cara petugas mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam hal dapat dipertanggungjawabkan atau diandalkan, ketepatan, ketahanan uji dan konsistensi.
- b) *Responsiveness* (daya tanggap), kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen

dan memberikan pelayanan yang cepat atau tanggap, efektif dan efisien. Efisiensi pelayanan merupakan hal yang penting karena akan mempengaruhi hasil pelayanan, apalagi sumber daya pelayanan pada umumnya terbatas. Pelayanan yang efisien akan memberikan perhatian yang optimal untuk memaksimalkan pelayanan. Petugas akan memberikan pelayanan yang terbaik dengan sumber daya yang dimiliki. Pelayanan yang kurang baik karena norma yang tidak efektif atau pelayanan yang salah harus dikurangi atau dihilangkan.

- c) *Assurance* (jaminan), pengetahuan atau wawasan, kesopanan dan kepercayaan diri dan kemampuan pemberi layanan untuk menimbulkan keyakinan dan jaminan keamanan konsumen. Kepastian pelayanan mencakup kepastian biaya, kepastian/kejelasan informasi pelayanan dan kepastian/ketepatan waktu pelayanan.
- d) *Empathy*, kemauan pemberian pelayanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Hubungan antara manusia yang baik adalah menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara: menghargai, menjaga rahasia, menghormati hak dan memberikan cukup perhatian, serta mendengarkan keluhan dan berkomunikasi secara efektif juga penting. Hubungan antar manusia yang baik akan mempunyai andil yang besar dalam konseling yang efektif.
- e) *Tangible* (bukti langsung), penampilan para pegawai dan fasilitas lainnya seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan. Kenyamanan/kenikmatan juga penting karena dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen dan kemauan untuk membayar biaya pelayanan. Kenyamanan juga berkaitan dengan penampilan fisik dari fasilitas/sarana pelayanan, personil, dan peralatan. Kenyamanan, kebersihan dan *privacy* juga sangat berperan. Unsur kenyamanan yang lain, misalnya hal-hal yang membuat waktu

tunggu lebih menyenangkan seperti adanya: musik, televisi, majalah dan lain-lain. Kebersihan adanya kamar kecil/toilet, dan sekat/gorden.

Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli Sebagai pemberi jasa layanan kesehatan pada masyarakat harus dapat memberikan pelayanan yang bermutu serta memenuhi tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien terhadap jasa yang diberikan rumah sakit akan mereka terima dan dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh selama terjadinya pelayanan kesehatan. Sebelum diuraikan lebih lanjut tentang pengertian harapan pelanggan, terlebih dahulu penulis mengemukakan definisi tentang pelanggan, dimana yang dimaksud dengan pelanggan menurut Gasperz dalam (Nasution, 2004; 101) pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan (pemberi layanan jasa) untuk memenuhi suatu standart kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performansi manajemen perusahaan tersebut. Lebih lanjut Zeithaml dan Bitner (2002; 60) mendefinisikan harapan pelanggan yaitu bahwa harapan pelanggan merupakan standart acuan yang menjadi petunjuk bagi pelanggan sebelum membeli suatu produk dan menilai kinerja produk tersebut.

Dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya berkualitas dan jika sebaliknya pelanggan menerima pelayanan yang kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengemukakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan. Hal ini yang harus diperhatikan bagi pihak Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal agar kepuasan pasien dan keluarga pasien dapat tercapai.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2002; 62) ada 2 level dari harapan pelanggan yaitu:

1. *Desired Service* yaitu suatu level yang merupakan harapan dari pelanggan mengenai pelayanan yang mereka inginkan. Level ini merupakan perpaduan antara kepercayaan tentang yang diterima (*can be*) dan yang seharusnya diterima (*should be*).
2. *Adequate service* yaitu suatu tingkatan dimana pelanggan akan menerima pelayanan. Dan juga pada level ini merupakan kemampuan dari pihak manajemen untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam tingkatan ini pelanggan akan mendapatkan pelayanan yang cukup.

METODE

Dasar penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Menurut Sulistyono dan Basuki (2006; 24) bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat, kepercayaan orang yang akan diteliti dan kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka. Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan alat-alat yang mewakili jumlah, intensitas atau frekuensi. Peneliti menggunakan dirinya sendiri sebagai perangkat penelitian, mengupayakan kedekatan dan keakraban antara dirinya dengan objek atau subjek penelitiannya Sulistyono dan Basuki (2006; 24).

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian studi kasus. Menurut Arikunto (2002; 120) bahwa penelitian studi kasus yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga atau gejala tersebut. Tujuan penelitian studi kasus adalah memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat, karakter-karakter yang khas dari kasus, status dari individu yang kemudian dari sifat khas di atas dijadikan suatu hal yang bersifat umum Arikunto (2002; 120).

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian diperlukan teknik pengumpulan data yang tepat, agar nantinya dapat diperoleh sesuai dengan yang diharapkan dan dapat menyelesaikan masalah yang ada. Adapun pengumpulan data dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Yaitu pengumpulan data dengan cara melihat dengan dekat keadaan obyek penelitian atau mengamati langsung terhadap obyek yang diteliti. Untuk mengetahui aktivitas dari obyek penelitian dan peristiwa-peristiwa yang mendukung tujuan penelitian.

2. Wawancara (*Interview*)

Yaitu pengumpulan data dimana peneliti secara langsung mengajukan pertanyaan terhadap narasumber untuk memperoleh data atau informasi yang berkaitan dengan kajian penelitian. Wawancara dilakukan untuk menggali data secara mendalam tentang pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam fokus penelitian.

3. Dokumentasi

Yaitu merupakan suatu cara untuk memperoleh data dengan melakukan pencatatan sumber-sumber data yang ada pada lokasi penelitian. Data ini merupakan data sekunder dan data-data pada umumnya sudah ada, yaitu: arsip-arsip, dokumen atau surat keputusan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Aspek Reliability

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan secara cepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan dalam hal ini pasien dan keluarga pasien di rumah sakit. Pelayanan akan baik jika petugas kesehatan di rumah sakit memiliki kompetensi teknis berhubungan dengan bagaimana cara petugas mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam hal dapat dipertanggung jawabkan atau diandalkan, ketepatan, ketahanan uji dan konsistensi.

Keandalan petugas rumah sakit dalam pelayanan kesehatan bagi pasien masih kurang baik dan harus segera dilakukan evaluasi terutama bagi pimpinan rumah sakit agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Pelayanan rawat jalan yang cepat dan tepat serta konsisten sangat diharapkan oleh setiap masyarakat apalagi dalam hal pemeriksaan kesehatan setelah pasien keluar dari rumah sakit dan bagi pasien yang baru masuk rumah sakit tentunya hal ini berhubungan langsung dengan nyawa pasien tentunya petugas kesehatan harus bekerja dengan optimal serta memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan tercipta jika dilengkapi oleh sarana fasilitas yang memadai dan sesuai dengan standar kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan yang diharapkan oleh masyarakat menjadi hal utama yang harus dipenuhi oleh petugas kesehatan. Oleh karena itu, petugas kesehatan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik sehingga masyarakat puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut.

2. Aspek Responsiveness

Daya tanggap merupakan kesadaran atau keinginan pegawai untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat atau tanggap, efektif dan efisien. Efisiensi pelayanan merupakan hal yang penting karena akan mempengaruhi hasil pelayanan, apalagi sumber daya pelayanan pada umumnya terbatas. Pelayanan yang efisien akan memberikan perhatian yang optimal untuk memaksimalkan pelayanan. Petugas akan memberikan pelayanan yang terbaik dengan sumber daya yang dimiliki. Pelayanan yang kurang baik karena norma yang tidak efektif atau pelayanan yang salah harus dikurangi atau dihilangkan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap petugas kesehatan di rumah sakit ini dalam hal kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu harus segera diperbaiki dan dilakukan evaluasi kinerja petugas kesehatannya agar dapat

memberikan kepuasan dan kepercayaan terhadap petugas pelayanan kesehatan pada rumah sakit tersebut. Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Namun, ada beberapa kendala yang terjadi di mana pihak rumah sakit masih membutuhkan banyak dokter ahli dan spesialis untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat bagi pasien serta membutuhkan tenaga perawat yang handal dan siap pakai di bidangnya masing-masing demi terciptanya pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat Tolitoli. Oleh karena itu diperlukan perhatian dari pemerintah daerah untuk dapat memberikan solusi yang tepat dengan berbagai permasalahan yang terjadi pada rumah sakit tersebut.

3. Aspek Assurance

Jaminan merupakan pengetahuan atau wawasan, kesopanan dan kepercayaan diri dan kemampuan pemberi layanan untuk menimbulkan keyakinan dan jaminan keamanan konsumen. Kepastian pelayanan mencakup kepastian biaya, kepastian/kejelasan informasi pelayanan dan kepastian/ketepatan waktu pelayanan. Dalam hal jaminan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada masyarakat khususnya sub bidang umum dan kepegawaian Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli yakni tersedianya sumber daya manusia yang handal seperti tersedianya perawat yang berkualitas sesuai bidang kerjanya, tersedianya pegawai yang memiliki kompetensi serta mampu memberikan informasi kesehatan yang baik kepada masyarakat, efisiensi waktu pelayanan dan biaya yang diterima oleh masyarakat yang memeriksa kesehatannya di rumah sakit.

Jaminan dalam pelayanan merupakan harapan bagi setiap orang yang membutuhkan pelayanan serta dapat memenuhi harapan dari para penerima layanan. Suksesnya pelayanan banyak di tentukan oleh kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan. Hal itu pula yang diharapkan mampu diterapkan oleh pihak Rumah Sakit Umum

Daerah Mokopido Tolitoli dalam memberikan kemudahan terhadap masyarakat. Jaminan kemudahan pelayanan dalam pengertian ini meliputi prosedur dan persyaratan layanan yang sederhana dan mudah di pahami oleh penerima jasa layanan. Kemudahan ini ditentukan oleh tersedianya sarana dan prsarana yang mendukung kecepatan pelayanan pengurusan administrasi dan prosedur pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli.

Jaminan kesehatan bagi masyarakat harus didukung oleh kualitas sumberdaya manusia yang mampu memberikan pelayanan kesehatan yang baik serta mampu bersikap ramah serta sopan ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat karena masyarakat memerlukan sikap lembut apalagi kebanyakan pasien memerlukan pelayanan kesehatan karena dalam kondisi kurang sehat atau kesehatannya terganggu. Oleh karena itu petugas kesehatan harus memberikan pelayanan yang santun kepada masyarakat yang memeriksakan kesehatannya di rumah sakit.

Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli harus segera melakukan evaluasi dalam pelayanan agar dapat mempermudah pelayanan bagi masyarakat. Tentunya dengan membuat permohonan pada pemerintah daerah Tolitoli dalam hal penambahan sarana kesehatan rumah sakit agar segala persoalan yang ada pada rumah sakit tersebut dapat diperbaiki sehingga mengurangi keluhan masyarakat dan mendapatkan pelayanan prima sesuai kebutuhan masyarakat serta adanya jaminan kesehatan bagi masyarakat yang ingin berobat dan masyarakat merasa aman untuk memeriksakan kesehatannya di rumah sakit.

4. Aspek Emphaty

Rasa emphaty merupakan kemauan pemberian pelayanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam pemeriksaan kesehatan. Hubungan yang baik antara petugas kesehatan dengan masyarakat yang

memeriksa kesehatan bertujuan untuk menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara saling menghargai, menjaga rahasia, menghormati hak dan memberikan cukup perhatian, serta mendengarkan keluhan dan berkomunikasi secara efektif. Rasa empathy yang diberikan petugas kesehatan di rumah sakit akan menciptakan hubungan yang baik antara pemberi layanan kesehatan dan penerima layanan kesehatan. Sikap pegawai yang memiliki rasa empathy serta saling tolong menolong antara sesama pegawai serta antara pegawai dengan masyarakat maka akan terjalin hubungan yang harmonis dan rasa saling menghargai sehingga setiap proses pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat akan berjalan dengan baik. Sikap tolong menolong yang biasanya dilakukan oleh petugas kesehatan kepada masyarakat di antaranya petugas mau membantu masyarakat yang kurang mampu dalam mengurus kelengkapan surat-surat kesehatan, membantu masyarakat yang kurang mampu walaupun belum memiliki biaya untuk membayar biaya kesehatan di rumah sakit serta petugas kesehatan dengan hati ikhlas membantu keluarga kurang mampu untuk memperoleh pemeriksaan kesehatan seperti bantuan kesehatan bagi keluarga kurang mampu, melakukan pemeriksaan kesehatan gratis bagi kaum lansia serta pihak rumah sakit membantu warga kurang mampu dengan melakukan program sunatan massal gratis.

Sikap empathy yang dimiliki oleh setiap petugas kesehatan di rumah sakit agar terus ditingkatkan agar sikap saling membantu menjadi hal utama demi terjalin kerja sama yang baik antara sesama pegawai sehingga setiap program kerja rumah sakit akan berjalan sesuai tujuannya dan juga pihak rumah sakit harus melakukan evaluasi kinerja pegawainya karena masih terjadi kekurangan dalam pelayanan kesehatan dan masih sering terjadi keluhan masyarakat. Jika semua hal yang menjadi keluhan dapat dievaluasi dengan baik maka pelayanan kesehatan yang berkualitas akan tercipta serta Rumah Sakit Umum Daerah

Mokopido Tolitoli menjadi pilihan dan kebanggaan bagi masyarakat Tolitoli.

5. Aspek Tanggible

Bukti langsung berkaitan dengan bentuk fisik pelayanan kesehatan yang disediakan Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli. Bukti langsung berkaitan dengan penampilan para pegawai dan fasilitas lainnya seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan. Kenyamanan atau kenikmatan juga penting karena dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat dan kemauan untuk membayar biaya pelayanan. Kenyamanan juga berkaitan dengan penampilan fisik dari fasilitas atau sarana pelayanan, personil, dan peralatan. Selain itu berhubungan dengan kenyamanan masyarakat, kebersihan rumah sakit dan *privacy* masyarakat juga sangat berperan.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas harus pula didukung oleh kemampuan tenaga medis dan pegawai di rumah sakit. Pelayanan yang berkualitas harus pula didukung dengan kelengkapan peralatan petugas medis dalam proses pelayanan kesehatan seperti alat-alat pemeriksaan dokter, ruangan laboratorium rumah sakit, fasilitas UGD dalam penanganan pemeriksaan awal semua ini harus dapat terpenuhi agar pelayanan yang berkualitas dapat tercapai. Selain itu pula jika fasilitas pemeriksaan kesehatan sudah terpenuhi maka tenaga kesehatan seperti tenaga medis dan tenaga keperawatan harus mampu menggunakan alat kesehatan itu dengan baik. Oleh karena itu, pihak rumah sakit harus mampu memilih petugas kesehatan yang bekerja di rumah sakit sudah memiliki kemampuan dibidang kerjanya serta mampu menggunakan peralatan kesehatan tersebut.

Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli merupakan rumah sakit daerah Tolitoli yang harus memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat Tolitoli. Rumah sakit ini berada di kota Tolitoli jadi mudah dijangkau oleh seluruh masyarakat Tolitoli dan juga telah menjadi rumah sakit rujukan bagi seluruh puskesmas di wilayah Tolitoli. Dengan lokasi rumah sakit

yang terdapat di kota tolitoli maka masyarakat dapat mudah untuk menemukan lokasi rumah sakit. Bukti langsung berhubungan erat dengan petugas kesehatan dan fasilitas penunjang kesehatan. Jika rumah sakit memiliki fasilitas yang baik sesuai kebutuhan masyarakat yang memeriksakan kesehatannya serta di tunjang dengan lokasi rumah sakit yang bersih, nyaman bagi masyarakat serta rumah sakit memiliki tenaga kesehatan yang ahli dibidang kerjanya maka kualitas pelayanan yang prima akan tercapai secara efektif dan efisien. Selain itu, rumah sakit akan terus menjadi pilihan masyarakat dalam memeriksakan kesehatannya sehingga harapan untuk mencapai tujuan sesuai yang dierncanakan akan terlaksana dengan baik.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli ditinjau dari lima aspek kualitas pelayanan yaitu reliability, responseviness, assurance, emphaty dan tanggible menunjukan pelayanan kesehatan masih belum maksimal karena masyarakat masih belum mendapatkan pelayanan prima.

Kualitas pelayanan yang cepat dan tepat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mokopido Tolitoli belum terwujud karena masih banyak prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan masyarakat masih sulit mendapatkan layanan informasi yang dibutuhkan.

Rekomendasi

1. Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli sebagai rumah sakit umum daerah tolitoli harus segera melakukan penambahan tenaga dokter ahli sehingga dapat melakukan pelayanan kesehatan yang berkualitas baik bagi seluruh masyarakat tolitoli.
2. Pihak rumah sakit harus memberikan kemudahan bagi pasien yang kurang mampu

untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik yang cepat dan tepat.

3. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Tolitoli harus menambah sarana dan prasarana kesehatannya misalnya penambahan gedung perawatan, perbaiki ruangan yang kurang memenuhi syarat kesehatan dan tersedianya obat-obatan pada apotik rumah sakit demi memenuhi kebutuhan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Atas bantuan dari berbagai pihak khususnya pembimbing yang penulis hormati Bapak Dr. H. Nasir Mangasing, M. Si. dan Ibu Dr. Hj. Ani Susanti, M.Si. yang telah sudi meluangkan waktu dan banyak memberikan masukan serta saran arahan yang sangat bermanfaat, sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik, penulis ucapkan banyak terima kasih.

DAFTAR RUJUKAN

- Denhart, Janet V, and Denhardt, Robert. 1991. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. ME. Sharpe. New York
- Nasution, S. 2004. Metode Research. Penelitian Ilmiah. Bumi Aksara. Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 1997. Metodologi Ilmu Pemerintahan. Penerbit Rinneka Cipta. Jakarta.
- , 2005. *Kybernologi : Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Parasuraman, A. Zeithmal, VA and Berry L.L., 1990. A. *Conceptual Model Of Service: Quality and Its Implementation For Future Research*. Journal Marketing (fall): 41-50.
- Suharsimi Arikunto, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi V. Jakarta: Rineka Cipta
- Sulistyo dan Basuki, 2006. *Perpustakaan danInformasi Dalam Konteks Budaya*.

Jakarta: Department Ilmu Perpustakaan
dan Informasi FIB.UI

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004
Tentang Pemerintahan Daerah

Warella. 2003. *Administrasi Negara dan
Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal
Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik
Otodat: Kerjasama Antar Kota
Manajemen Publik: Pelayanan Publik .
Program Pasca Sarjana. Universitas
Diponegoro. Semarang.

Zeithaml, Valarie A. 2002. *Service Marketing –
Sie*. Mc Graw Hill Inc Int’l Edition: New
York.